105-01587/

Rapport annuel 2000

Chambre de l'assurance de dommages

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations oeuvrant dans ces domaines.

Table des matières

Rapport du président p. 5

Chairman's report p. 9

Rapport de la directrice générale p. 13

Rapport du comité du développement professionnel p. 17

Rapport du syndic p. 19

Rapport du comité de discipline p. 21

Rapport des activités de communications p. 23

Rapport du comité de vérification p. 25

Rapport des vérificateurs p. 27

États financiers p. 28

Statistiques - membres de la ChAD p. 37

Organigramme de la ChAD p. 39

Membres du conseil d'administration p. 40

Membres de la permanence p. 40

Rapport du président

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

Un point d'ancrage pour les membres, le professionnalisme

Le premier rapport annuel de la Chambre de l'assurance de dommages portait sur l'enrichissement de sa mission, en favorisant la prévention comme moyen de protection du public. Cette année, plus que jamais, ce désir s'est traduit dans plusieurs de nos actions. Après une année complète d'opérations, la Chambre peut déclarer fièrement que les étapes de transition la concernant sont maintenant passées.

De même, les administrateurs de la Chambre de l'assurance de dommages, qui sont, au-delà des deux représentants du public, des agents, des courtiers et des experts en sinistre, ont réitéré leur volonté de poursuivre en ce sens, en encourageant le professionnalisme chez ses 10 000 membres. La prévention, la formation et l'information sont des moyens d'atteindre cet objectif et ainsi assurer, aux consommateurs, un accès à des professionnels lors de toutes transactions touchant l'achat d'un produit d'assurance ou lors d'un sinistre. C'est dans cette optique que la Chambre s'est dotée d'une nouvelle signature : « l'assurance d'un professionnel ». En effet, élever le niveau de professionnalisme des représentants assure une meilleure protection du public. Toutes nos actions ont donc convergé en ce sens.

L'assurance d'un professionnel pour les assurés

Joindre le public, consommateur d'assurances, devenait une priorité. Non seulement devions-nous leur faire part des moyens mis à leur disposition pour porter plainte mais également, toujours dans une optique de prévention, il fallait mettre à leur disposition différents trucs et moyens pour protéger adéquatement leur patrimoine. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous nous sommes adressés, par voie de publicité et dans différents médias, aux consommateurs pour les inviter à communiquer avec leur professionnel de l'assurance.

En privilégiant cette communication entre l'assuré et le professionnel, nous les avons sensibilisés à l'importance de faire part à leur courtier ou leur agent de tous changements, permettant ainsi d'obtenir la protection qui convient le mieux à leur situation. Aussi, le public peut trouver, entre autres sur notre site Internet, un formulaire permettant de faire l'inventaire de ses biens; ce qui, lors d'un sinistre, peut se révéler d'une valeur inestimable.

L'information des professionnels

Il fallait joindre également nos membres pour leur faire part de nos orientations et actions, afin qu'ensemble, nous puissions tendre vers un plus haut niveau de professionnalisme. Bien des séances d'informations ont eu lieu sur la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188) et les nouvelles obligations qu'elle engendre pour les représentants. Nous avons donc utilisé plusieurs outils pour atteindre cet objectif, que ce soit par notre publication La ChAD Presse, notre présence à différents colloques et activités d'informations, notre site Internet ou encore lors des conférences de presse ou entrevues accordées aux divers médias spécialisés.

La formation continue pour rehausser le professionnalisme

Un autre élément et non le moindre : bâtir un programme de formation continue obligatoire garantissant un haut niveau de compétences chez les représentants, rejoignant ainsi notre souci de professionnalisme. Ce programme connaîtra son dénouement en septembre 2001, lors du début des activités de formation continue que nous accréditerons.

Nous demeurons convaincus que les consommateurs, autant que les représentants y gagneront. En favorisant l'actualisation des connaissances chez nos membres, les consommateurs d'assurance de dommages feront face à des professionnels mieux informés et possédant de plus grandes capacités à les conseiller, et ce, même si la formation continue était déjà très prisée dans le domaine. Dorénavant, l'agent, le courtier et l'expert en sinistre seront non seulement perçus mais

également reconnus dans le public comme étant de véritables professionnels. Cette fois-ci, ce sera l'ensemble de la population qui en sera informée et qui pourra témoigner du sens professionnel des membres de la Chambre.

Pour mener à bien ce projet, des recherches exhaustives ont été menées à travers le Canada comme dans certains états des États-Unis pour en arriver aux conclusions présentées aux membres.

Je laisserai cependant le soin au comité du développement professionnel de faire état de ses orientations, présentées lors d'une vaste tournée auprès des membres à l'automne 2000. Ce défi de taille n'aurait pu être rencontré sans la collaboration des membres du comité du développement professionnel et de sa présidente, madame Manon Murphy, que j'aimerais remercier tout particulièrement pour le travail colossal réalisé.

C'est dans un souci de qualité et de transfert des connaissances que le comité a travaillé et je leur dis : mission accomplie !

Le conseil d'administration a également voulu introduire la possibilité, pour les membres, de se corriger suite à une faute disciplinaire. Des sanctions sous forme de suspensions ou de radiations ou encore des pénalités monétaires ne répondent pas toujours à notre désir de voir nos membres accomplir leur travail de façon professionnelle. Parfois, il s'agit de les compléter par des cours de formation, pour permettre aux membres qui s'écartent de la norme de mieux servir le public à l'avenir. Aussi, le conseil peut ordonner, suite à une recommandation du comité de discipline, une formation, sur des sujets précis, au membre qui a commis une faute professionnelle.

Pour assurer la continuité

Pour identifier et traduire nos orientations en actions, la continuité devait s'instaurer et se maintenir au sein des dirigeants de la Chambre. Aussi, une législation permettant des élections rotatives chez les administrateurs fut adoptée à l'Assemblée nationale. Par conséquent, la Chambre connaîtra ses premières élections en avril 2001. Dorénavant, c'est trois administrateurs qui seront élus, chaque année, pour représenter leur profession et leur région.

À cet égard, beaucoup de travail a été réalisé afin que les membres puissent exercer leur droit de vote et avoir l'opportunité de participer à la vie associative de la Chambre. Nous anticipons cette première expérience avec intérêt puisque des nouveaux administrateurs viendront enrichir les débats et les réflexions du conseil.

Un leadership clair en assurance de dommages

La prise en charge du leadership en assurance de dommages faisait également partie des orientations dégagées par la Chambre. Ce leadership s'assume par la place qu'elle occupe auprès de ses membres, du public, ainsi que par sa crédibilité lors d'interventions dans divers dossiers qui la préoccupent.

Aussi, la Chambre s'est penchée sur le problème de la relève en assurance de dommages. Nous avons réalisé une étude, en collaboration avec le BAC, le BSF, la CADD et le RCCAQ, sur la question et conclu que les entreprises avaient des difficultés sérieuses de recrutement.

Bien des actions ont été posées et se poseront pour promouvoir le professionnalisme des membres et encourager les candidats à joindre les professions en assurance de dommages. Cet encouragement passe par de la reconnaissance. C'est pourquoi nous avons introduit le prix « Marcel Tassé » afin de reconnaître les qualités académiques d'un finissant ou d'une finissante en assurance de dommages. Cette distinction a permis cette année à la récipiendaire, madame Sandra Fradette d'être reconnue au sein de l'industrie, tout comme ceux et celles qui ont été choisis comme finalistes.

Des candidats de calibre à la profession, une préoccupation de formation continue chez les membres, voilà ce qui contribue au professionnalisme chez les représentants en assurance de dommages.

L'assurance de dommages au sein de l'univers des services financiers

À travers toutes nos interventions, nous avons toujours maintenu notre fil conducteur en ce qui concerne la place que doit occuper l'assurance de dommages dans l'univers des services financiers. Je vous l'expliquais lors du rapport annuel de 1999 et, je le réitère aujourd'hui. La Chambre tient à ce que l'assurance de dommages demeure un centre d'intérêt et que les règlements qui la régissent tiennent compte de sa réalité, tout en assurant une meilleure protection du public. D'ailleurs, bien du travail reste encore à faire pour que le langage soit clair pour le public.

Il en est de même pour la réglementation qui, si trop lourde, devient un labyrinthe hermétique pour ses utilisateurs comme pour le public qu'elle vise à protéger.

Autrement, il deviendrait plus facile de transiger dans un monde virtuel. Nous sommes profondément convaincus qu'une telle façon de faire ne servirait pas les assurés, les privant ainsi de conseils avisés.

Conclusion

Donc, une année bien remplie, plusieurs actions posées et une direction claire qui concourt au professionnalisme. Le succès de cette première année d'opérations de la Chambre n'aurait pu avoir lieu sans le support de nos partenaires. Les plus proches et les plus présents, nos membres, ont été très actifs et je tiens à les remercier de leur participation importante. Certains ont contribué à définir les paramètres en matière de formation continue obligatoire. Ils se sont aussi impliqués sans hésitation au comité de discipline ou pour agir comme conciliateurs, ont participé à des groupes de discussions, ont travaillé avec nous à brasser des idées, à nous faire réfléchir et à donner le ton à nos orientations.

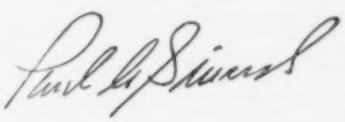
Puis, il y a nos autres partenaires qui constituent notre environnement immédiat soit, mes collègues du Bureau des services financiers ou de la Chambre de la sécurité financière, avec lesquels j'ai pu tisser des liens d'amitié enrichissants. Je ne pourrais non plus passer sous silence l'excellence des rapports entretenus avec tous les organismes qui constituent l'univers de l'assurance de dommages, que ce soit les organismes de formation, les organismes représentant l'industrie ou les organismes de consommateurs avec lesquels nous avons échangé fréquemment pour s'assurer que les orientations choisies répondaient aux besoins et à notre souci de professionnalisme chez nos membres.

Un dernier élément et celui-là d'importance : avoir réussi à créer au sein de la Chambre et de ses membres une union qui permet d'étudier les questions de protection du public, en mettant de côté la compétition naturelle, si caractéristique de l'industrie.

À ces femmes et ces hommes qui font partie du conseil d'administration de la Chambre, je dis merci. À ceux qui ont décidé de quitter et qui se verront remplacés avec les élections du printemps 2001, je vous remercie de vos convictions, de vos coups de cœur et du temps inestimable que vous avez consacré à vos pairs et à la protection du public. Au personnel de la ChAD qui a fait preuve de disponibilité et de créativité, éléments nécessaires à la mise sur pied et à la réussite de notre organisation et dont les actions furent guidées de main de maître par madame Maya Raic, directrice générale, je dis merci.

Un dernier mot : nous avons affaires à un public de plus en plus informé et exigeant. Il nous appartient de bien les conseiller et de, non seulement nous présenter comme des professionnels, mais de leur faire valoir cette valeur ajoutée qui traduit en fait notre souci de l'excellence.

Le président,



Paul-André Simard

Chairman's Report

Paul-André Simard, A.I.B.

Professionalism—an anchor point for members

The first annual report of the Chambre de l'assurance de dommages dealt with expanding its mission by emphasizing prevention as a way of protecting the public's interests. This year more than ever our focus on prevention has resulted in a number of concrete actions. After a full year of operation, the Chambre can proudly say that it has passed through its transition stages.

In addition, the directors of the Chambre de l'assurance de dommages— including two representatives of the public as well as agents, brokers, and claims adjusters—have reaffirmed their clear resolve to continue in this direction by encouraging professionalism among the 10,000 members of the Chambre. Prevention, training, and information are the means for attaining this objective, thereby ensuring that consumers have access to professionals for all transactions involving the purchase of insurance products or in the event of a claim. In this spirit, the Chambre has adopted a new signature: "Insured... professionally." Indeed, raising the level of the professionalism of our representatives ensures the public of better protection. All of our actions have therefore focused on this goal.

Ensuring professional support for the insured

Reaching the public, the consumers of insurance became a priority. Our task was twofold: we had to advise the public of the means at their disposal for filing complaints, but equally important from the standpoint of prevention, we had to give them ways and means of adequately protecting their patrimony. For this reason we addressed consumers through advertising in the various media, inviting them to contact their insurance professional. By promoting communication between insured parties and their insurance professionals, we made them aware of the importance of advising their brokers or agents of any changes, thus enabling them to obtain the protection best suited to their situation. Among other information on our Web site, the public can also find a form to help them do an inventory of their property, and this can prove immensely valuable in the event of a claim.

Informing professionals

It was also necessary to involve our members in our orientations and actions, so that we could all work towards a high level of professionalism. Many information sessions were held on the Act respecting the distribution of financial products and services (Bill 188), focusing on the new obligations it creates for representatives. We used several tools to meet this objective, including our publication La ChAD Presse, our presence at various seminars and information activities, our Web site, and press conferences, along with interviews in various specialized media.

Professional development to raise the level of professionalism

Another item, by no means the least important: our goal to build a compulsory professional development program that would guarantee a level of competency among representatives, a level that would meet our concern for professionalism. The outcome of this program will be known in September 2001, a date that will mark the beginning of professional development activities for which we will provide accreditation.

We remain convinced that consumers and representatives alike will benefit from this process. When we promote up-to-date knowledge among our members, consumers of damage insurance will be dealing with professionals who are better informed and who are more able to advise them, even given that professional development was already highly prized in this field. From now on, agents, brokers, and claims adjusters will be recognized as true professionals by the public. Everyone will now know about and experience the professionalism of the members of the Chambre. Still, I will leave it to the Professional Development Committee to set its orientations, which were

established after a broad-based consultation of our members in the fall of 2000. This considerable challenge could not have been met without the co-operation of the members of the Professional Development Committee and its chairperson Manon Murphy, whom I especially thank for accomplishing this enormous task.

To realize this project, extensive research was carried out throughout Canada and in the United States to reach the conclusions that we presented to our members. Furthermore, the committee paid careful attention to quality and the transfer of knowledge in their work, and I say to them: "Mission accomplished!"

The Board of Directors also wanted to make it possible for members to amend their behaviour subsequent to an infraction. Sanctions in the form of suspensions, or striking from the roll, or monetary penalties do not always satisfy our wish to see members carry out their work in a professional way. Sometimes, these sanctions could be effectively completed by having those members who stray from standards take training courses to enable them to better serve the public in future. Upon the recommendation of the Discipline Committee, the Board may also order a member who has committed an infraction to take training on specific subjects.

To ensure continuity

To identify and translate our orientations into actions, continuity must be established and maintained among the Chambre's leaders. In addition, given that the principle of rotating elections of directors was adopted by the National Assembly, the Chambre will hold its first elections in April 2001. From now on, three directors will be elected each year to represent their profession and their region.

In this respect, much work was done to enable members to exercise their right to vote and to have the opportunity to take part in the Chambre's professional life. We await the results of this initiative with considerable interest, because new directors will bring fresh ideas and approaches to the Board's debates, furthering its understanding of the issues.

Clear leadership in damage insurance

To become leaders in damage insurance is also part of the orientations developed by the Chambre. This leadership manifests itself by the place occupied by the Chambre with regard to its members and the public, as well as through the credibility it gains by intervening in the various issues that are its concern.

The Chambre has also examined the problem of succession in damage insurance. We conducted a study on the issue and concluded that serious difficulties exist in recruiting the next generation of damage insurance professionals. Numerous actions have been taken and will be taken to promote the professionalism of members and to encourage eligible applicants to join the damage insurance professions. Recognition is the backbone of encouragement. For this reason, we created the Marcel Tassé Award to recognize the academic excellence of a graduate student about to enter the damage insurance profession. This distinction enabled Sandra Fradette, this year's recipient, to be recognized within the industry, along with all the other finalists.

The presence of highly qualified candidates for entry to the profession along with a concern for professional development—both of these enhance the reputation of damage insurance representatives.

The role of damage insurance in financial services

In all our actions, we always keep in mind the importance of damage insurance in the world of financial services. I emphasized this in the 1999 annual report, and I reiterate it today. The Chambre considers damage insurance a continuing focus of interest; and the regulations that govern damage insurance must take its importance into consideration to better ensure the protection of the public. Furthermore, much work remains to be done to clarify the language of insurance for the public, as well as to reduce the burden of regulations that, if too cumbersome, become a suffocating labyrinth for users and for the very public it seeks to protect.

Finally, the work of professionals should not be so constraining or so regulated that it becomes easier to

do business in the virtual world. We are convinced that such a direction would not serve the insured, depriving them of informed advice.

Conclusion

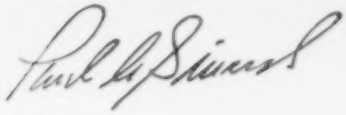
It has thus been a very busy year, with many actions taken and with a clear direction set for professionalism. The Chambre could not have had a successful first year of operations without the support of our partners. We thank our closest and most active members for their valuable participation. A number of them helped define the parameters of compulsory professional development. They also willingly became involved in the Discipline Committee to act as conciliators, to take part in focus groups, to explore ideas, and to make us reflect on our orientations, giving these a clear direction.

Then there are our other partners, who represent our immediate environment. They are my colleagues from the Bureau des services financiers or the Chambre de la sécurité financière, with whom I became friends. I must also mention the excellent relations we have had with all organizations in the world of damage insurance: the training organizations, the industry representatives and the consumer organizations with whom we have had frequent exchanges to ensure that the orientations chosen met traditional needs and the concerns about the professionalism of our members.

One last item, and it is an important one: we succeeded in uniting the Chambre and its members to study the issue of public protection while setting aside the natural competition so characteristic of the industry. To the women and men of the Board of Directors of the Chambre, I say thank you. To those who have decided to leave and who will be replaced in the spring elections, I thank you for your conviction, for your heartfelt support, and for the valuable time you devoted to the protection of the public. To the personnel of the ChAD, who have shown great availability and creativity—elements essential to the start-up and success of our organization—whose actions were guided by the experienced hand of our executive director Maya Raic, I say thank you.

We are dealing with an increasingly informed and demanding public. It is our duty to advise the public well, not only to present ourselves as professionals but also to show them the added value that results from our concern for excellence.

Chairman of the Board,



Paul-André Simard

Rapport de la directrice générale

Maya Raic

Une année pour définir et mieux bâtir

C'est en octobre 1999, avec l'entrée en vigueur de la très grande majorité des articles de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188), que la Chambre de l'assurance de dommages débutait ses opérations. Faut-il le rappeler, le rôle de la Chambre en est un de protection du public. Sa responsabilité concerne principalement la pratique de près de 10 000 professionnels, à partir du moment où ceux-ci ont obtenu un permis d'exercice du Bureau des services financiers. L'ensemble de ses actions sont dédiées et animées par un forum de professionnels certifiés, soucieux de leur professionnalisme.

L'un des premiers gestes posés fut d'identifier les orientations et stratégies pour les deux prochaines années. Cet exercice nous semblait nécessaire étant donné les enjeux qui se présentaient, c'est-à-dire : définir la place que nous pourrions occuper dans l'échiquier des organismes d'encadrement et les règles de formation continue obligatoire pour l'ensemble de nos membres.

Lors de cette planification, certaines préoccupations furent exprimées par les administrateurs. Ils se sentaient concernés, entre autres, par les coûts reliés à la mise en place de notre organisation : coûts qu'ils ne voulaient pas léguer à leurs successeurs. De même, en plus des premières élections, le champ que devait occuper la Chambre dans l'univers des services financiers furent identifiés comme étant des sujets préoccupants.

L'élimination du déficit d'implantation

Cette volonté, de léguer une situation financière saine au conseil d'administration qui suivrait, a résulté en un positionnement agressif à l'endroit de l'élimination du déficit d'implantation. Une priorité a donc été accordée à ce dossier. Par conséquent, nous avons adopté une gestion extrêmement serrée des activités de la Chambre et même remis à plus tard le développement d'un service, celui de la vigie. Ce choix, des dirigeants de la Chambre, permettra à celle-ci de rembourser d'ici deux ans l'ensemble des coûts reliés à sa mise en place.

La continuité assurée par l'introduction d'élections rotatives

En ce qui touche ses premières élections, la Chambre avait plusieurs étapes à franchir avant d'appeler ses membres aux urnes. Afin de garantir une continuité et permettre aux différents projets d'éclore, une modification législative introduisit des élections rotatives. Suite à la décision du gouvernement de modifier la loi, des règlements ont été édictés afin d'assurer à l'ensemble des membres un droit de vote et surtout le droit de se présenter au poste d'administrateur de la Chambre.

Aussi, un comité de gouvernance a été créé par le conseil où siégeaient un agent, un courtier et un expert en sinistre. Par souci d'équité, le découpage électoral dessiné par la Chambre tient compte des réalités de chacune des disciplines qu'elle représente et du poids démographique de ses membres.

Ces élections auront lieu, pour une première fois, au printemps 2001, où seront élus un agent, un courtier et un expert en sinistre. Nous anticipons avec plaisir la venue de ces nouveaux administrateurs qui viendront enrichir les débats du conseil. Cette première élection s'est évidemment préparée de concert avec la secrétaire institutionnelle du Bureau des services financiers, Me Anne-Marie Beaudoin, qui agit, par ailleurs, comme présidente du scrutin des Chambres et que je tiens à remercier.

L'information et la prévention auprès des professionnels et du public

Lors de notre exercice de planification stratégique, une volonté de se faire connaître auprès des membres et du public fut clairement exprimée. À l'égard des membres, plusieurs démarches ont été entreprises pour ce faire. Nous leur avons également expliqué l'importance de leur rôle dans un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline tel que le leur.

Comme la Chambre est constituée à la fois d'agents, de courtiers et d'experts en sinistre, les démarches entreprises ont été conçues en fonction des réalités de chacun. Nous avons donc reçu des groupes à la Chambre, comme nous nous sommes déplacés en régions et nous sommes associés à des activités particulières du milieu pour expliquer le rôle de notre organisme d'encadrement. La Chambre a été très active cette année et nous souhaitons intensifier encore notre action l'année prochaine.

Quant au public, nos actions ont surtout ciblé les associations de consommateurs et les médias spécialisés pour faire connaître le rôle du syndic de la Chambre et le professionnalisme de nos membres. Puisque les consommateurs lésés peuvent recourir au syndic, qui fait enquête suite à leurs plaintes, des outils ont été mis à leur disposition pour faciliter l'élaboration et la transmission de leur plainte. Dans la même veine, nombre d'efforts ont été déployés par le bureau du syndic pour réduire les délais d'enquête au minimum, malgré le transfert des enquêtes et des dossiers de vérifications laissés par le défunt Conseil des assurances de dommages.

Mieux comprendre pour mieux agir

Quant à la place que la Chambre devrait occuper dans l'univers des services financiers, les administrateurs souhaitaient que celle-ci assume un leadership en assurance de dommages. Ainsi, on pouvait faire contrepoids à l'ensemble des autres disciplines qui composent cet univers. En effet, l'assurance de dommages n'est pas un placement, mais bien un service de protection du patrimoine du consommateur, protection qui se renouvelle d'années en années.

Les réalités propres à l'assurance de dommages méritent donc d'être documentées et étudiées. C'est pourquoi dans la structure organisationnelle de la Chambre, on y prévoit l'introduction d'un service de vigie qui, en partenariat avec les organismes d'encadrement ainsi que les organismes du milieu, étudiera une série de questions qui intéressent ou préoccupent le public en assurance de dommages. La mise en place d'un tel service a été reportée à cause de la situation déficitaire de la Chambre, mais est loin d'être abandonnée étant donné son rôle crucial.

Assurer une vigie n'est pas la seule façon pour la Chambre d'assumer le leadership qu'elle souhaite. Le développement de programmes de prévention, ainsi que l'accessibilité pour l'ensemble des membres à des services de formation adéquats y contribuent. Qui plus est, les diverses interventions de la Chambre auprès de ses membres et du public ont également contribué à la prise en charge de ce leadership. Ces actes seront ressentis par nos membres, de façon plus soutenue, l'année prochaine et les années suivantes et nous sommes convaincus qu'ils répondront à notre souci constant de privilégier la prévention plutôt que la répression.

Des connaissances renouvelées grâce à la formation continue obligatoire

Au-delà d'une gestion serrée et de notre préoccupation d'information à nos membres et au public, un dossier majeur devait être analysé et développé, celui de l'introduction de la formation continue obligatoire. En s'assurant de la mise à jour et du développement de nouvelles connaissances, on répond ainsi à notre souci de prévention et d'atteinte d'un niveau encore plus élevé de professionnalisme chez nos membres. Par conséquent, le consommateur de produits d'assurance bénéficiera de conseils éclairés et de professionnels à la fine pointe dans leur domaine.

Une démarche structurée et documentée en profondeur a été réalisée par l'équipe du développement professionnel pour en arriver aux propositions qui ont été présentées à nos membres, à l'automne 2000. Bien que favorables, les commentaires recueillis nous ont permis d'améliorer le contenu de ce programme et ainsi faire évoluer l'orientation présentée. Le résultat de cette réflexion se traduira sous forme de politique au printemps 2001.

Aussi, dès septembre 2001, les membres auront accès à des activités de formation accréditées par la Chambre; formation qui leur permettra de cumuler des unités de formation continue (UFC). Ces unités de formation continue seront nécessaires au moment du renouvellement de leur permis d'exercice par le Bureau des services financiers. Les activités de formation qui seront accréditées seront offertes par les organismes du milieu de l'éducation et de la formation. Pour sa part, la Chambre n'entend pas elle-même offrir de telles activités. Elle interviendra, seulement si les régions n'ont pas suffisamment de choix pour se conformer à l'obligation de formation continue.

Le partenariat pour favoriser la concertation

Toutes nos actions, nos démarches, nos interventions ont été réalisées en partenariat avec le milieu ou, selon les situations, avec le Bureau des services financiers. Ce souci de concertation répond à notre désir de ne pas travailler en vase clos et même, d'agir comme agent multiplicateur. Il s'agit ici de favoriser la mise en commun des efforts et des ressources de chacun. En comprenant et en saisissant mieux la dynamique des autres, on peut accomplir des actions mieux adaptées et, souhaitons-nous, plus structurantes pour l'industrie et les consommateurs.

De nouveaux joueurs se sont joints à nous et nous avons retrouvé des partenaires de longue date. Je tiens tous à les remercier pour leur ouverture et leur compréhension en cette réelle première année d'opération de la Chambre. Sans cette concertation, nous n'aurions pas pu en réaliser autant et ne pourrions en accomplir davantage. Un bel exemple de ce partenariat fut la réponse de l'industrie, des institutions d'enseignement et de l'administration publique concernant la problématique de la relève en assurance de dommages. En effet, suite à un sondage réalisé à l'automne sur la question, les résultats confirmaient ce que nous ressentions déjà, à l'effet que les cabinets étaient à la recherche de personnel qualifié et éprouvaient de sérieuses difficultés d'embauche. Cette problématique s'est révélée particulièrement chez les très gros cabinets et ceux situés en régions. Le milieu a donc décidé de prendre le taureau par les cornes et de former une table de concertation afin de faire la promotion des emplois disponibles en assurance de dommages et de trouver des solutions pour contrer cette pénurie. On pourra mesurer le succès de ces efforts dans les années à venir, mais c'est là un bel exemple de la capacité du milieu à se prendre en mains et à adopter une attitude positive face a un problème provoqué par un ensemble de facteurs qu'il faut aussi analyser et corriger. La participation de la Chambre permet cette analyse et sa contribution porte aussi sur la promotion de la profession auprès des jeunes, porteurs d'avenir.

Nous nous sommes également impliqués au sein d'un organisme qui regroupe l'ensemble des régulateurs en assurance et en services financiers à travers le Canada (Canadian Insurance Services Regulatory Organizations, CISRO). La Chambre en a tiré des enseignements fructueux et des informations clés. CISRO profite de nombreuses années d'expérience et est animé d'un désir d'harmonisation des règles pour l'ensemble du Canada. Une plus grande homogénéité permettrait à l'ensemble des consommateurs et à l'industrie de s'y retrouver plus facilement dans l'univers réglementaire d'une province à l'autre. Bien des cabinets d'assurance de dommages oeuvrent non seulement au Québec mais ailleurs au Canada et cet objectif d'harmonisation ne pourra que mieux servir le consommateur et le protéger davantage. Beaucoup de travail reste à faire et des efforts de recensement des différentes règles d'encadrement pourront déjà nous permettre d'y voir plus clair et ainsi favoriser prochainement une concordance des règles régissant la pratique des représentants.

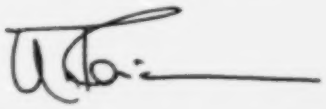
Conclusion

Les différents services de la Chambre commencent à prendre leur vitesse de croisière et nous examinerons la possibilité d'introduire dès l'année prochaine un service de vigie, tel que souhaité par les administrateurs.

En cette fin de première année d'activités de la Chambre, j'aimerais remercier l'ensemble de ses employés, qui ont connu une année remplie de projets, en sachant relever le défi dans la bonne humeur.

Merci également aux membres du conseil d'administration qui ont donné un sens à notre organisme. C'est une année qui restera longtemps gravée dans ma mémoire parce que pleine de souvenirs, de travail acharné mais aussi de rapports humains où la confiance et l'humour étaient au rendez-vous.

La directrice générale,



Maya Raic

Rapport du comité du développement professionnel

Manon Murphy, C.d'A.A.,
présidente du comité

Le service du développement professionnel de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) contribue à la reconnaissance et à l'amélioration du professionnalisme des membres de la ChAD. Comment ? En assurant, de façon préventive, la protection du public; en veillant à la formation des courtiers et des agents en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre et en leur offrant des services conseils afin d'améliorer la qualité de leur pratique professionnelle.

Comité du développement professionnel

C'est en mai 2000 que le conseil d'administration créait un nouveau comité, celui du développement professionnel. Composé de sept membres, tous des professionnels sélectionnés pour leur intérêt et leur expérience reconnus dans le domaine de la formation et du développement professionnel. Ceux-ci représentent équitablement les professions qui constituent la ChAD : deux sont courtiers, deux autres sont agents, un est expert en sinistre à l'emploi de l'assureur et un autre est expert en sinistre indépendant. En les réunissant, on assure ainsi le succès des propositions résultant de leurs travaux, puisque les réalités et caractéristiques de chacun seront considérées. Enfin, j'ai l'honneur de présider les travaux et d'en faire rapport au conseil.

Les réflexions du comité devaient encourager la compétence et le professionnalisme des membres en assurance de dommages par la formation, l'éducation et l'information, tout en favorisant le rôle conseil des professionnels envers leurs clients, dans le respect des lois et règlements qui les régissent.

Le fruit de ces réflexions s'est traduit par des suggestions destinées aux membres du conseil d'administration, afin que ceux-ci puissent définir les orientations en matière de :

- *Formation continue quant à :*
  - *la réglementation ;*
  - *la formation continue obligatoire (FCO) ;*
  - *la promotion des professions.*
- *Formation professionnelle concernant :*
  - *la réglementation ;*
  - *les critères d'obtention, d'équivalence ou de retrait des titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.*
- *Services conseils tarifés et non tarifés qui pourraient être offerts aux membres de la Chambre.*

Formation continue obligatoire

Le 1er octobre 1999, les opérations de la Chambre de l'assurance de dommages débutaient véritablement, avec l'entrée en vigueur de la majorité des articles contenus dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Une section de cette loi confie à la ChAD la responsabilité de déterminer, par règlements, les critères relatifs à la formation continue obligatoire pour les agents, courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre. Le comité du développement professionnel s'est donc appliqué à mettre en oeuvre cette nouvelle obligation et à prévoir son application durant ce mandat.

Dans un premier temps, nous avons effectué une analyse auprès de 29 différents organismes de réglementation et d'encadrement professionnel, soit : dix-sept organismes américains d'encadrement en assurance, neuf organismes canadiens et trois organismes québécois. Ces recherches nous ont permis d'obtenir un portrait global de l'état de la situation en matière de formation continue obligatoire en Amérique du Nord.

Cette recherche exhaustive a donné suite à la rédaction d'un projet de consultation que nous avons présenté à différents groupes d'intérêt touchés par la question. Ce projet comprenait les principes de base dégagés à partir des orientations que le comité s'était donné en matière de formation continue obligatoire.

Les groupes qui ont été consultés lors de cet exercice sont :

- *l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance (ACDSA);*
- *l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ);*
- *la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD);*

- les experts en sinistre au service de l'assuré;
- l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ);
- le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ);
- les quelque 10 000 représentants certifiés en assurance de dommages (par la présentation du projet dans la publication de la Chambre La ChAD Presse, où ils étaient invités à nous faire part de leurs commentaires).

Fort des commentaires recueillis, nous avons élaboré, un projet de règlement sur la formation continue obligatoire qui tient compte des préoccupations qui nous furent alors exprimées. J'aimerais d'ailleurs remercier tous les participants à ces consultations, puisqu'ils nous ont permis de présenter au gouvernement un projet enrichi par ces réflexions et tenant compte des réalités de ces professionnels.

C'est donc avant la fin de l'année 2000, que nous avons débuté le processus d'adoption du projet de règlement, en amorçant les représentations auprès des représentants du ministère des Finances. Au même moment, une politique interne fut également élaborée. De plus, une tournée nationale est prévue en septembre 2001, moment prévu pour le début des activités de formation accréditées, afin d'informer tous les représentants oeuvrant en assurance de dommages au Québec au sujet de cette nouvelle obligation.

Système de gestion informatisé pour la FCO

Nous avons débuté l'élaboration d'un système de gestion informatisé permettant de gérer efficacement la formation continue obligatoire. Ce système touchera la gestion des informations relatives à l'accréditation des activités de formation continue (AFC), à l'accréditation des formateurs ainsi qu'à la gestion des dossiers d'unités de formation continue des membres (UFC). Son développement est en bonne marche et rencontre les échéanciers prévus.

Profils des compétences de la ChAD

Le service du développement professionnel a développé quatre nouveaux profils des compétences (pour les gestionnaires, les courtiers, les agents et les experts en sinistre). Grâce à ces profils, il sera possible d'identifier les catégories et les matières reconnues pour la formation continue obligatoire. Nous désirons d'ailleurs souligner l'apport considérable des gestionnaires, courtiers, agents et experts en sinistre qui ont participé aux groupes de discussions permettant l'élaboration de ces profils.

Promotion des titres professionnels

Au cours du mois de septembre, nous avons procédé à une promotion des titres professionnels de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A. Nous avons donc encouragé les courtiers à se prévaloir de ces titres, leur démontrant dans un envoi personnalisé les différents avantages à les obtenir. Quelques jours plus tard, lors d'un second envoi, nous avons transmis un carton promotionnel contenant les coordonnées des institutions offrant la formation menant à ces titres, les encourageant ainsi à s'inscrire. Cette stratégie a obtenu un vif succès. Au lendemain de cette opération, nous avons reçu plus d'une quarantaine de demandes et continuons, depuis, à recevoir de nouvelles demandes pour l'obtention d'un titre professionnel.

Depuis janvier 2000, la Chambre a attribué dix-huit nouveaux titres. De ce nombre, dix-sept courtiers peuvent maintenant se présenter comme C.d'A.Ass., ce qui constitue un record en une seule année. Un titre de C.d'A.A. a également été décerné.

Services conseils tarifés

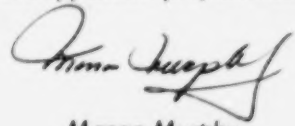
Un sous-comité du comité du développement professionnel a été créé, afin d'apporter un soutien à l'élaboration d'une étude de marché auprès des représentants en assurance de dommages. Cette étude de marché permettra de saisir les exigences des organisations et des professionnels en assurance de dommages et ainsi répondre aux besoins exprimés.

Conclusion

Avec l'instauration de la formation continue obligatoire, l'année qui s'annonce est remplie de nouveaux défis pour le personnel de la ChAD et les membres du comité du développement professionnel. L'élaboration d'un nouveau projet demande toujours beaucoup de temps et d'énergies. Nous serons heureux, d'ici quelques années, de constater que ces heures investies à réfléchir et à soupeser chaque détail de ce programme auront été bénéfiques pour l'ensemble des professionnels et des assurés du Québec, confirmant ainsi les membres dans leur rôle de professionnels.

Pour en arriver à ce résultat, nous avons pu compter, au cours de la dernière année, sur la compétence et le dévouement de nombreuses personnes, que j'aimerais remercier. C'est-à-dire, les membres du conseil d'administration, de la permanence de même que les membres du comité du développement professionnel que je salue particulièrement : mesdames Dominique Béland, Lyne Benoît et Michèle Bergeron ainsi que messieurs George Danis, François Lachapelle et Martin Michaud.

La présidente du comité du développement professionnel,



Manon Murphy

Rapport du syndic

Carole Chauvin

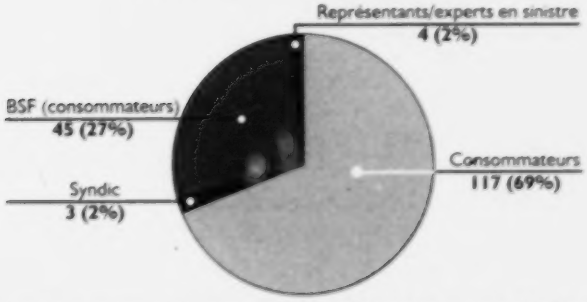
Le rôle confié au syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers, est d'établir si les actes professionnels posés par les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre dérogent aux lois et règlements applicables. Ce rôle s'inscrit dans la mission première de la ChAD, soit la protection du consommateur, par le maintien de la discipline de ses membres.

Le dépôt d'une plainte au bureau du syndic

Une fois qu'un comportement reproché est signalé au syndic, ce dernier reçoit la plainte et enquête. On constate que les plaintes transmises au syndic proviennent en très grande majorité des consommateurs et le tableau no 1 l'illustre bien. Ces plaintes peuvent être adressées directement au bureau du syndic de la ChAD ou encore reçues par le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers, qui l'achemine ensuite au syndic afin qu'elles puissent être traitées.

Tableau no 1

Du 1er janvier au 31 décembre 2000
Provenance des plaintes



Pour être recevable, une plainte déposée au syndic doit répondre aux critères suivants :

- *décrire les motifs de la plainte ;*
- *indiquer le représentant concerné ;*
- *être éclairée et supportée par une certaine documentation ;*
- *le plaignant doit s'identifier.*

Une nouveauté depuis janvier 2000, le syndic peut être rejoint avec facilité par Internet. En fait, il est maintenant possible de porter plainte par courrier électronique, de manière confidentielle, et ce, en visitant le site Internet de la ChAD.

L'enquête par le bureau du syndic

Les plaintes recevables sont soit vérifiées ou enquêtées. Au cours de l'année 2000, 102 d'entre elles ont été vérifiées, alors que 47 ont été traitées en enquête. La collaboration de nombreux intervenants fut requise afin de mener à bien ces dossiers et la saine participation des assureurs à la mission du syndic est à souligner. Fait important à signaler, l'implication des parties concernées est requise puisqu'elle permet de rétablir les faits et de reconstituer les gestes posés par le professionnel intimé. Par conséquent, il est ainsi possible de décider quant à la suite à donner aux dossiers.

La conciliation

Par ailleurs, un litige jugé non déontologique par le syndic, peut faire l'objet d'une conciliation. La conciliation est un processus de gestion des plaintes, à l'amiable, entre le professionnel et le consommateur, accompagné d'un conciliateur.

Au printemps 2000, le syndic a d'ailleurs procédé au recrutement de nouveaux conciliateurs (agents, courtiers et experts en sinistre). Ces membres engagés et sensibles au professionnalisme de leurs pairs viennent ainsi s'ajouter à ceux déjà en place. Une formation eut lieu pour ces derniers en septembre. Ce sont donc seize professionnels de l'assurance de dommages, oeuvrant bénévolement, qui sont maintenant prêts à agir comme conciliateurs. Fait digne de mention, dix-sept des dix-huit dossiers de conciliation en traitement cette année ont été réglés à la satisfaction des consommateurs. Avec un taux de réussite de 94 %, voilà un service qui sera reconduit !

Rapport d'activités

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000, le bureau du syndic a reçu 169 plaintes (tableau no 2). En plus des 97 dossiers déjà en traitement au 1er janvier 2000, c'est 266 dossiers qui ont occupé le personnel du bureau du syndic cette année. D'ailleurs, un poste d'enquêteur adjoint a été créé et comblé en avril 2000 pour suffire à la tâche.

Tableau no 2

Nouvelles affaires reçues entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000 (169 dossiers)

	Agent	Courtier	Expert Assureur	Expert Indépendant	Total
Conciliation	3	15	0	0	18
Vérification	11	77	2	12	102
Enquête	6	35	1	5	47
Plainte non recevable	0	1	1	0	2
TOTAL	20	128	4	17	169

Tableau no 3
Dossiers fermés entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000 (177 dossiers)

	Courtier			Agent			Expert			Total
	Enquête	Vérification	Conciliation	Enquête	Vérification	Conciliation	Enquête	Vérification	Conciliation	
Avis formel	6	2	-	-	-	-	1	-	-	9
Engagement formel	6	5	-	1	-	-	-	-	-	12
Fermé par le syndic	25	47	-	2	10	-	1	7	-	92
Non collaboration du plaignant	2	9	-	1	3	-	3	1	-	19
Réussite en conciliation	-	-	15	-	-	2	-	-	-	17
Échec en conciliation	-	-	2	-	-	1	-	-	-	3
Non compétence du syndic	2	5	1	-	-	-	2	2	-	12
Transféré en enquête	-	8	-	-	-	-	-	1	-	10
Retrait par le plaignant	1	1	-	-	-	-	-	1	-	3
TOTAL		137			21			19		177

Comme l'illustre le tableau no 3, quelque 177 dossiers ont été fermés par le syndic en cours d'année, Parmi les dossiers auxquels aucune suite n'a été donnée, 92 ont été fermés par le syndic, l'enquête ne révélant aucune faute déontologique.

Outre le comité de discipline, recours ultime pour maintenir la discipline, d'autres mesures ont été développées. L'une d'elles est l'avis formel. En 2000, neuf professionnels ont d'ailleurs reçu un avis formel leur conseillant de modifier certaines pratiques. De même, douze ont été convoqués par le syndic pour obtenir de leur part un engagement formel à l'amélioration de leurs pratiques.

En 2000, la conduite de 25 plaintes formelles ont été assumées par le syndic et déposées auprès du secrétaire du comité de discipline de la Chambre. S'ajoutant aux autres dossiers en processus de traitement disciplinaire, il y avait donc, au 31 décembre 2000, 49 plaintes en attente de traitement (voir le tableau no 4).

Tableau no 4
Dossiers en attente d'un traitement disciplinaire au 31 décembre 2000

	Agent	Courtier	Expert	Total
Plainte formelle en rédaction	0	11	0	11
En attente d'une date d'audition	0	9	0	9
En attente de l'audition	0	12	1	13
En attente de la décision du comité de discipline	1	7	0	8
En attente de la sanction	0	3	0	3
En attente du délai d'appel de la sanction	0	2	0	2
En appel	0	3	0	3
TOTAL	1	47	1	49

Accompagnement du membre et du consommateur par le syndic

Dans le but de faire connaître le rôle du syndic et de donner des conseils aux consommateurs et aux 10 000 professionnels constituant la ChAD, les interventions furent variées. D'abord, en répondant à 3 022 appels téléphoniques, que ce soit en rapport aux interrogations d'un membre concernant sa pratique ou pour accompagner un consommateur lors d'un sinistre ou de l'achat d'un produit d'assurance.

Compte tenu de la préoccupation de la ChAD pour la prévention, le syndic est intervenu par voie de communiqué dès le lendemain de l'annonce de la suspension du permis d'un assureur par l'IGIF. Cette action aura permis d'orienter rapidement les courtiers qui avaient placé des affaires avec cet assureur. Ainsi informés, les courtiers étaient mieux outillés pour conseiller leurs assurés.

Les entrevues journalistiques et activités médiatiques furent également nombreuses. On a pu lire les trucs et conseils du syndic dans divers magazines et imprimés. À la radio, les consommateurs ont pu mieux comprendre le rôle du syndic, notamment le 2 avril 2000, lors d'un passage à l'émission radiophonique «Le monde de l'assurance» sur les ondes de CKAC. Une rencontre avec les associations de consommateurs, le 15 septembre dernier, a également été l'occasion d'informer les assurés sur les recours disponibles. Enfin, une présence à un colloque d'information portant sur la Loi sur la distribution de produits et services financiers, organisé par l'Institut d'assurance de dommages du Québec, aura permis à nombre de professionnels d'obtenir des éclaircissements sur la Loi qui les régit désormais.

Conclusion

Enfin, le développement et l'implantation d'un programme informatique, permettant une gestion complète des plaintes reçues, du traitement de ces dernières ainsi que des étapes disciplinaires subséquentes, ont occupé pleinement le personnel du bureau du syndic, que nous tenons à remercier pour l'excellence de leur travail. Il s'agit de Mesdames Luce Raymond, Monique Dextraze, Marie Buchanan et Nadine Martin.

Nous tenons également à remercier notre équipe de conciliateurs qui par leurs connaissances, autant professionnelles qu'humaines, permettent que des ententes puissent se conclure à l'amiable entre consommateurs et professionnels. Il s'agit de mesdames Giovanna Alvaro, Viviane Brousseau, Julie Gagnier et Josée Paillé ainsi que de messieurs Gaétan Brosseau, Maurice Choquette, Christian N. Dumais, Gaétan DuRocher, Pierre Godin, Alain Labrecque, Raynald Langelier, Guy Lapointe, Jean-Côme Tourigny, Clément Tremblay, André Vaillancourt et Richard Verreault.

Le syndic,

Carole Chauvin

Rapport du président du comité de discipline

Me Guy Marcotte

Il m'est agréable de vous soumettre le rapport des activités de notre comité pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2000.

Formé depuis le 1er octobre 1999, le comité de discipline entend les causes qui lui sont déposées en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché, ainsi que celles présentées depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Au cours du présent exercice, 25 nouvelles plaintes furent déposées par le syndic au secrétariat du comité. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent les manquements disciplinaires suivant :

Manquements disciplinaires	Nombre	%
Négligence des devoirs professionnels	**16**	**19,7 %**
Défaut de rendre compte du mandat	15	18,5 %
Défaut d'avoir agi avec probité et en conseiller consciencieux	**13**	**16 %**
Défaut d'exécuter le mandat	10	12,3 %
Entrave au travail et défaut de répondre aux demandes du syndic	**8**	**9,9 %**
Fausses déclarations	8	9,9 %
Défaut de se soumettre à la Loi et aux règlements	**5**	**6,2 %**
Appropriation d'argent	2	2,5 %
Défaut de renseigner l'assureur	**2**	**2,5 %**
Accepter un mandat qui dépasse ses moyens, aptitudes,...	2	2,5 %
Total	81	100 %

Le nombre d'auditions effectuées

Nous avons procédé à six auditions disciplinaires dans les dossiers émanant de la défunte ACAPQ et à 34 auditions disciplinaires dans les dossiers de la ChAD. Ce nombre comprend les auditions sur la culpabilité et celles sur sanction.

- *3 des auditions de l'ACAPQ ont été entendues par Me Guy Marcotte;*
- *3 des auditions de l'ACAPQ ont été entendues par Me Patrick Richard;*
- *32 des auditions de la ChAD ont été entendues par Me Guy Marcotte;*
- *2 des auditions de la ChAD ont été entendues par Me Patrick Richard.*

Les sanctions

Au cours de l'année 2000, le comité a prononcé les sanctions suivantes :

- *une radiation permanente;*
- *2 radiations temporaires (une radiation de 4 ans (4 fois 1 an) et une radiation de 17 ans (8 fois 2 ans et 1 fois 1 an);*
- *43 amendes totalisant la somme de 41 000 $ (17 amendes de 600 $, 1 amende de 800 $, 19 amendes de 1 000 $, 2 amendes de 1 500 $ et 4 amendes de 2 000 $);*
- *17 réprimandes;*
- *une recommandation au conseil d'administration de la ChAD d'ordonner à un intimé de suivre avec succès une formation;*
- *une ordonnance de répondre au syndic de la ChAD dans un délai de 10 jours.*

Nombre de plaintes rejetées, retirées ou acquittées

Le comité a consenti, à la demande du syndic, le retrait de deux plaintes.

Nombre d'appels

Durant cette période, un dossier a été inscrit en appel devant la Cour du Québec.

Nombre de dossiers en cours

Au 31 décembre 2000, 34 plaintes sont en cours de traitement. De ces plaintes :

- *10 sont déjà inscrites au rôle d'audience et seront entendues au cours de l'an 2001;*
- *11 sont en attente d'être fixées;*
- *2 sont en appel devant la Cour du Québec;*
- *11 sont en délibéré.*

Réalisations

Assisté de Me Patrick Richard (vice-président), de Me Marie-Claude Rioux (conseillère aux affaires institutionnelles) et de madame Erika Doil (secrétaire du comité de discipline), j'ai procédé à l'accueil et à la formation des nouveaux et actuels membres du comité de discipline. La formation a principalement porté sur le processus disciplinaire ainsi que sur la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ses règlements et les codes de déontologie. Ce fut l'occasion pour nous, de rencontrer des professionnels engagés, intéressés et préoccupés par le professionnalisme de leurs pairs.

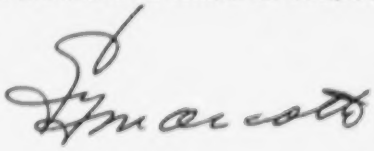
Par ailleurs, la Loi sur la distribution de produits et services financiers oblige la publication d'un résumé des décisions du comité, lequel est publié dans le bulletin du Bureau des services financiers. De plus, pour le bénéfice des membres, ces décisions sont également publiées dans La ChAD Presse. De même, le rôle d'audition est publié dans le bulletin du Bureau des services financiers et se retrouve aussi sur le site Internet de la Chambre de l'assurance de dommages, en plus d'être affiché à l'entrée des bureaux de cette dernière.

Remerciements

Je tiens à souligner l'apport remarquable de Me Patrick Richard, vice-président, aux affaires du comité. Je remercie également tous les membres du comité de discipline pour leur collaboration d'une très grande qualité professionnelle.

Enfin, madame Erika Doil, secrétaire du comité, exerce ses fonctions avec compétence, distinction et efficacité. Elle est essentielle au bon fonctionnement de notre comité et je la remercie pour son excellent travail.

Le président du comité de discipline,



Me Guy Marcotte

Rapport des activités de communications

L'objectif visé par les activités de communications de la ChAD est celui de favoriser le recours du public et des professionnels à ses services. Afin que les professionnels et le public s'adressent à la Chambre de manière préventive, la ChAD a privilégié cette année des actions visant à informer, éduquer et conseiller le public et ses membres.

Cette volonté d'accorder une attention particulière à la prévention s'est traduite en différentes actions :

Offrir à nos membres de l'information préventive sur la déontologie et les règles qui les régissent

- *Publication La Chad Presse*
- *Site web de la ChAD (www.chad.qc.ca)*
- *Guide sur les cartes professionnelles et les représentations écrites en collaboration avec le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière*
- *Sessions d'information sur la Loi 188 et le rôle du syndic au sein de certaines entreprises et à l'Institut d'assurance de dommages du Québec*
- *Communiqués, interventions dans les médias et auprès des professionnels suite à la liquidation d'un assureur*
- *Interventions dans les médias spécialisés*

Faire la promotion de l'excellence chez nos membres et les encourager à obtenir des titres professionnels et poursuivre leur formation continue

- *Création du Prix Marcel Tassé*
- *Promotion des courtiers qui obtiennent un titre de courtier d'assurance associé ou agréé (C.d'A.Ass. et C.d'A.A.)*
- *Envoi personnalisé et carton promotionnel incitant les courtiers à obtenir un titre professionnel*
- *Échanges avec les établissements d'enseignement*

Participation du syndic et des représentants de la ChAD aux événements publics du secteur de l'assurance et de la consommation

- *Interventions publiques de la ChAD et de son président concernant des enjeux de l'industrie (fusions et acquisitions, commerce électronique, divulgation,...)*
- *Trucs et conseils du syndic aux assurés à la radio et dans près d'une vingtaine de magazines et quotidiens*
- *Rencontre avec les représentants des associations de consommateurs*
- *Publicité dans les hebdomadaires incitant les assurés à communiquer avec leur professionnel de l'assurance lorsque leur situation change ainsi que de la publicité dans le magazine Protégez-Vous*
- *Salon Épargne-Placements*
- *Congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)*
- *Congrès annuel de l'assurance et des produits financiers*
- *Assemblées générales annuelles, colloques et conférences organisées par les différentes organisations en assurance de dommages*

Informer nos membres quant à l'orientation proposée pour la formation continue obligatoire par le comité du développement professionnel

- *Interventions dans les médias spécialisés*
- *Consultations des organismes suivants :*
  - *l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance (ACDSA);*
  - *l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ);*
  - *la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD);*
  - *les experts en sinistre au service de l'assuré;*
  - *l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ);*
  - *le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ);*
  - *les quelque 10 000 représentants certifiés en assurance de dommages (par la présentation de l'orientation dans la publication de la Chambre La ChAD Presse, où ils étaient invités à nous faire part de leurs commentaires).*

Informer les membres en ce qui a trait au processus d'élections, afin de favoriser leur participation, dans un contexte transparent

Participation au comité de promotion de la profession auprès de la relève

Rapport du président du comité de vérification

Marcel LeHouillier

Un objectif : l'élimination du déficit accumulé d'ici 2003

Dans mon rapport de l'année précédente, à titre de président du comité de vérification, j'indiquais que nous allions étudier différents scénarios afin d'éponger le déficit accumulé de la Chambre qui s'établissait alors à 600 096 $. On doit se souvenir que ce déficit accumulé était occasionné par les frais nécessaires à la mise en place de la Chambre, au cours des années 1998 et 1999. Pour diminuer ce déficit accumulé, le conseil d'administration nous a mandaté pour étudier différents scénarios. Il fallait rapidement remédier à la situation financière déficitaire de la Chambre, comme on le soulignait lors de la séance de planification stratégique, tenue en mars 2000.

Cette situation préoccupante nous a conduits à définir des objectifs financiers précis et c'est pour cette raison que nous avons adopté des orientations qui, nous l'anticipons, permettront à la Chambre d'annuler son déficit accumulé.

Pour atteindre l'élimination du déficit d'ici la fin de 2002, on a entre autres remis à plus tard le développement d'un service de vigie et retardé l'embauche d'un conseiller à la formation et d'un conseiller à l'amélioration de pratique.

Tout en s'assurant de respecter sa mission et d'assumer son rôle, la Chambre termine l'année 2000 avec un excédent de ses revenus sur ses dépenses de l'ordre de 251 000 $. Ces résultats nous permettent donc de ramener le déficit accumulé au 31 décembre 2000 à environ 348,000 $.

Je tiens à souligner la rigueur des contrôles financiers qui ont rapidement été réorientés vers l'atteinte de ces résultats. Tout en privilégiant un cadre de gestion favorisant l'utilisation optimale de ses ressources, la mise en place de différentes activités ont été reportées dans l'atteinte de nos objectifs financiers. D'ailleurs, je tiens à souligner ici la souplesse et la très grande compréhension des différents directeurs dans l'atteinte de cet objectif organisationnel.

Les activités du comité

Le comité s'est réuni à quatre occasions au cours de l'année afin d'assurer un suivi quant à l'objectif qui lui avait été confié. Nous avons également présenté, au conseil d'administration de décembre, le budget pour l'année 2001 et un budget pro forma pour les années 2002 et 2003. Chaque service a été mis à contribution et je tiens à souligner leur excellente participation.

Le Fonds de réserve des courtiers

Le Fonds de réserve des courtiers, qui nous a été confié lors de la fermeture de l'Association des courtiers d'assurances de la province du Québec, d'un montant de l'ordre de 716 000 $ à l'origine, a généré 39 750 $ d'intérêts durant l'année 2000. Cette capitalisation continuera, jusqu'à ce que le comité responsable de gérer ce fonds de réserve attribue ces sommes à des projets visant la formation continue et permanente des courtiers.

Conclusion

En terminant, j'adresse mes remerciements aux membres du comité de vérification, monsieur Yvon Bouchard et madame Manon Murphy, ainsi qu'à tous mes collègues du conseil d'administration. Je tiens également à remercier tous les membres de la permanence pour leur précieuse collaboration.

Le président du comité de vérification,

Marcel LeHouillier

HAREL - DROUIN - GALLANT - DUPUIS

SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF
COMPTABLES AGRÉÉS

Rapport des Vérificateurs

Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la ***CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES*** *au 31 décembre 2000 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.*

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2000 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Harel Drouin Gallant Dupuis

Société en nom collectif
Comptables agréés

Saint-Lambert, le 24 janvier 2001

6, boulevard Desaulniers, bureau 600, Saint-Lambert (Québec) J4P 1L3
Téléphone : (450) 465-5001 Télécopieur : (450) 465-9995 Courriel : info@hdgd.qc.ca

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2000

	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total
PRODUITS			
Cotisations	2 477 061 $	- $	2 477 061 $
Intérêts	36 290	39 750	76 040
Greffe	73 950	-	73 950
Développement professionnel	16 444	-	16 444
Publication	7 958	-	7 958
	2 611 703	39 750	2 651 453
CHARGES			
Salaires	853 820	-	853 820
Charges sociales	137 839	-	137 839
Allocations	115 000	-	115 000
Jetons des administrateurs	16 000	-	16 000
Jetons des autres membres	6 400	-	6 400
Frais d'élections	13 077	-	13 077
Frais de formation du personnel	9 544	-	9 544
Loyer et électricité	138 422	-	138 422
Location - équipement de bureau	12 359	-	12 359
Fournitures de bureau et papeterie	43 030	-	43 030
Entretien et réparations	10 925	-	10 925
Frais de perception	19 495	-	19 495
Communications	78 667	-	78 667
Frais du site internet	16 381	-	16 381
Traduction	1 468	-	1 468
Publications	88 273	-	88 273
Frais de déplacement - ensemble des comités	53 444	-	53 444
Publicité et promotion	42 262	-	42 262
Taxes et permis	24 920	-	24 920
Assurance	23 811	-	23 811
Poste et messagerie	12 520	-	12 520
Télécommunication	28 134	-	28 134
Services professionnels externes	198 381	-	198 381
Comité de discipline	77 890	-	77 890
Procureur du syndic	119 505	-	119 505
Développement professionnel	49 225	-	49 225
Frais bancaires	3 457	-	3 457
Intérêts sur avances bancaires	55 477	-	55 477
Amortissement – immobilisations corporelles	62 894	-	62 894
Mauvaises créances	47 464	-	47 464
	2 360 084	-	2 360 084
EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	251 619 $	39 750 $	291 369 $

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2000

	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total
	ACTIF		
ACTIF À COURT TERME			
Encaisse	361 788 $	21 962 $	383 750 $
Placements temporaires, aux taux de 5,3 % à 5,83 %	1 098 237	733 915	1 832 152
Débiteurs (Note 3)	750 864	-	750 864
Frais payés d'avance	23 237	-	23 237
	2 234 126	755 877	2 990 003
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 4)	204 541	-	204 541
	2 438 667 $	755 877 $	3 194 544 $
	PASSIF		
PASSIF À COURT TERME			
Avances bancaires (Note 5)	480 463 $	- $	480 463 $
Créditeurs (Note 6)	362 571	-	362 571
Cotisations reportées	1 944 110	-	1 944 110
	2 787 144	-	2 787 144
	ACTIFS NETS		
SOLDE À LA FIN (Note 8)	(348 477)	755 877	407 400
	2 438 667 $	755 877 $	3 194 544 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2000

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
SOLDE AU DÉBUT	(600 096) $	38 164 $	716 127 $	154 195 $
Excédent des produits par rapport aux charges	251 619	-	39 750	291 369
Versement au gestionnaire du programme	-	(38 164)	-	(38 164)
SOLDE À LA FIN	(348 477) $	- $	755 877 $	407 400 $

FLUX DE TRÉSORERIE
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2000

ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	
Excédent des produits par rapport aux charges	*291 369 $*
Élément sans incidence sur les liquidités	
Amortissements	*62 894*
	354 263
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	*1 625 701*
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	*1 979 964*
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Diminution des avances bancaires	*(1 044 523)*
Versement au gestionnaire du programme	*(38 164)*
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	*(1 082 687)*
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Acquisition de placements temporaires	*(1 134 374)*
Acquisition d'immobilisations corporelles	*(137 864)*
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	*(1 272 238)*
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	*(374 961)*
ENCAISSE AU DÉBUT	*758 711*
ENCAISSE À LA FIN	*383 750 $*

Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation comprennent des intérêts payés de 55 477 $.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 DÉCEMBRE 2000

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) *Comptabilité par fonds*

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le Fonds de promotion du caractère distinctif des courtiers d'assurances a été entièrement transféré au gestionnaire du programme de promotion du caractère distinctif.

Le Fonds de réserve des courtiers en assurance de dommages a été créé par une résolution du conseil d'administration. Il a pour objet de favoriser la formation professionnelle continue et permanente des courtiers en assurance de dommages et ce, de façon irrévocable et exclusive à ceux-ci.

b) *Placements*

Les placements temporaires sont comptabilisés au coût d'acquisition.

c) *Immobilisations corporelles et amortissement*

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes et taux suivants :

	Méthode	Taux et période
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20 %
Équipement informatique	Décroissant	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	sur 6 ans

d) *Constatation des produits*

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des cotisants au Bureau des services financiers. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte. Toutes les cotisations relatives à la partie devant commencer ou se continuer après la date de fin d'exercice sont considérées comme produits reportés.

e) *Services reçus à titre bénévole*

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. DÉBITEURS

	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total
Comptes à recevoir – discipline	44 062 $	- $	44 062 $
Provision pour créances douteuses	(34 224)	-	(34 224)
	9 838	-	9 838
Cotisations à recevoir via le Bureau des services financiers	421 084	-	421 084
Solde à recevoir du Bureau des services financiers	304 818	-	304 818
Intérêts courus	871	-	871
Autres	14 253	-	14 253
	750 864 $	- $	750 864 $

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	123 990 $	73 050 $	50 940 $
Équipement informatique	295 392	191 029	104 363
Améliorations locatives	57 012	7 774	49 238
	476 394 $	271 853 $	204 541 $

5. AVANCES BANCAIRES

Les avances bancaires, d'un montant maximum de 1 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2004, portent intérêt au taux de 0,3 % en sus du taux des acceptations bancaires d'une durée d'un mois.

6. CRÉDITEURS

	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total
Taxes de vente	51 383 $	- $	51 383 $
Comptes fournisseurs	216 435	-	216 435
Dû sur immobilisations corporelles, sans intérêts	16 466	-	16 466
Salaires courus	34 062	-	34 062
Frais courus	44 225	-	44 225
	362 571 $	- $	362 571 $

7. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 décembre 2000, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 712 911 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2001	2002	2003	2004	2005
122 760 $	133 796 $	125 646 $	124 016 $	124 016 $

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

8. ACTIFS NETS

	Fonds de fonctionnement	*Fonds de réserve des courtiers*	*Total*
Investis en immobilisations corporelles	*204 541 $*	*- $*	*204 541 $*
Affectations d'origine interne	*5 725*	*755 877*	*761 602*
Non grevés d'affectations	*(558 743)*	*-*	*(558 743)*
	(348 477) $	*755 877 $*	*407 400 $*

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les cotisations de la Chambre sont perçues par le Bureau des services financiers. Deux administrateurs de la Chambre sont également membres du conseil d'administration du Bureau des services financiers. De plus, au cours de l'exercice, la Chambre a partagé des frais avec le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière. Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS

La Chambre de l'assurance de dommages a des comptes auprès d'une banque. Les comptes de caisse ouverts dans les banques sont garantis par la Société d'assurance-dépôts du Canada jusqu'à concurrence de 60 000 $. Au 31 décembre 2000, les soldes des comptes de caisse dépassaient, selon les registres des banques, de 823 000 $ la limite maximale assurée.

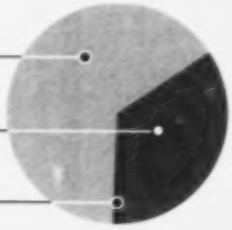
11. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été présentés étant donné qu'ils n'apportent aucune information supplémentaire.

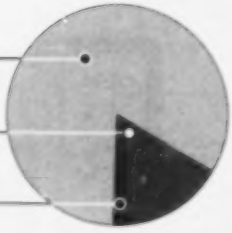
Statistiques sur les membres de la Chambre de l'assurance de dommages

31 décembre 2000

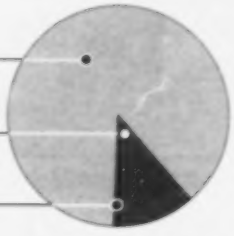
Agents en assurance de dommages (particuliers et entreprises)	**1 870**
Agents en assurance de dommages (particuliers)	**992**
Agents en assurance de dommages (entreprises)	**13**
Total - Agents en assurance de dommages	**2 875**



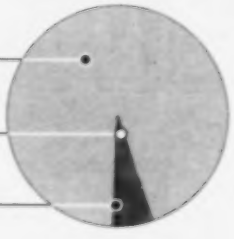
Courtiers en assurance de dommages (particuliers et entreprises)	**4 022**
Courtiers en assurance de dommages (particuliers)	**712**
Courtiers en assurance de dommages (entreprises)	**110**
Total - Courtiers en assurance de dommages	**4 844**



Experts en sinistre indépendants (particuliers et entreprises)	**590**
Experts en sinistre indépendants (particuliers)	**74**
Experts en sinistre indépendants (entreprises)	**6**
Total - Experts en sinistre indépendants	**670**



Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur (particuliers et entreprises)	**1 731**
Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur (particuliers)	**92**
Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur (entreprises)	**14**
Total - Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur	**1 837**

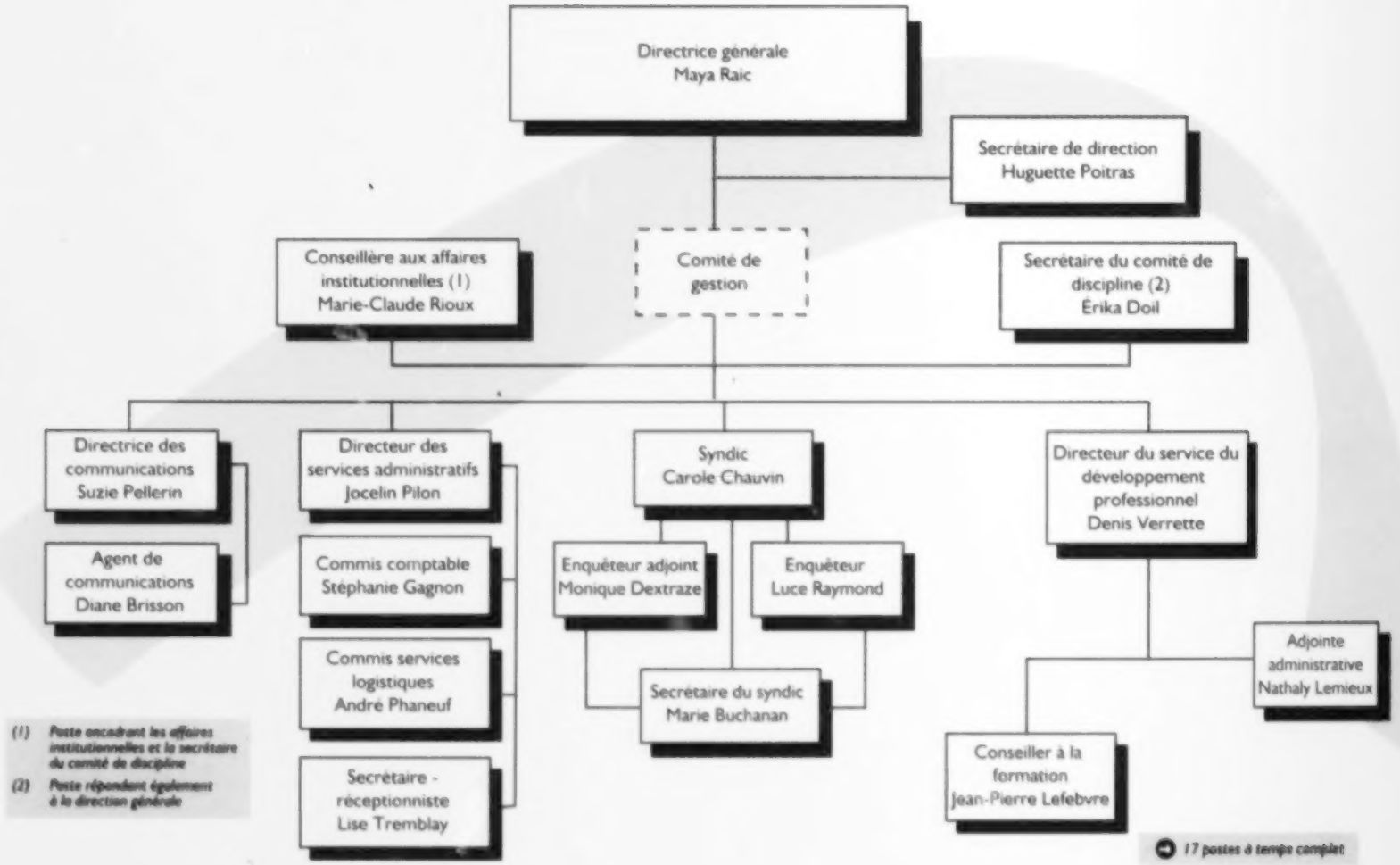


Grand total – Membres de la ChAD : 10 226

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

ORGANIGRAMME 2000



Conseil d'administration

Président
Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

Vice-président
Marcel LeHouillier, représentant du public

Administrateurs
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Luc Grégoire, C.d'A.A., courtier
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier
Réjane Legault, représentante du public
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier
René L. Préfontaine, C.P.C.U., expert en sinistre
François Reneault, F.P.A.A., expert en sinistre
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier
Jean-François Tougas, F.P.A.A., agent

Board of Directors

Chairman
Paul-André Simard, A.I.B.

Vice-Chairman
Marcel LeHouillier, consumer representative

Directors
Yvon Bouchard, F.C.I.P., agent
Luc Grégoire, C.I.B., broker
Robert LaGarde, A.I.B., broker
Réjane Legault, consumer representative
Manon Murphy, C.I.B., broker
René L. Préfontaine, C.P.C.U., claims adjuster
François Reneault, F.C.I.P., claims adjuster
Danielle Thibodeau, A.I.B., broker
Jean-François Tougas, F.C.I.P., agent

La permanence

Direction générale
Maya Raic, directrice générale
Me Marie-Claude Rioux, conseillère aux affaires institutionnelles
Huguette Poitras, secrétaire de direction

Services administratifs
Jocelin Pilon, directeur des services administratifs
Stéphanie Gagnon, commis comptable
Lise Tremblay, secrétaire-réceptionniste
André Phaneuf, commis services logistiques

Bureau du syndic
Carole Chauvin, syndic
Marie Buchanan, secrétaire du syndic
Luce Raymond, enquêteur
Monique Dextraze, enquêteur adjoint

Développement professionnel
Denis Verrette, directeur du développement professionnel
Jean-Pierre Lefebvre, conseiller à la formation
Nathaly Lemieux, adjointe administrative

Discipline
Judith Michel, secrétaire du comité de discipline
(jusqu'au 31 mars 2000)
Erika Doil, secrétaire du comité de discipline
(à compter du 3 avril 2000)

Communications
Suzie Pellerin, directrice des communications
Diane Brisson, agent de communications

The Chair's Staff

Corporate office
Maya Raic, Executive Director
Me Marie-Claude Rioux, Legal Counsel, Institutional Affairs
Huguette Poitras, Executive Secretary

Administrative Services
Jocelin Pilon, Director of Administrative Services
Stéphanie Gagnon, Accounting Clerk
Lise Tremblay, Secretary-Receptionist
André Phaneuf, Logistics Clerk

Office of the Syndic
Carole Chauvin, Syndic
Marie Buchanan, Secretary to the Syndic
Luce Raymond, Investigator
Monique Dextraze, Assistant Investigator

Professional Development
Denis Verrette, Director of Professional Development
Jean-Pierre Lefebvre, Training Advisor
Nathaly Lemieux, Administrative Assistant

Discipline
Judith Michel, Secretary, Disciplinary Committee
(until March, 31)
Erika Doil, Secretary, Disciplinary Committee
(from April, 3)

Communications
Suzie Pellerin, Director of Communications
Diane Brisson, Communications Officer

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

500, rue Sherbrooke Ouest, 7e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 842-2591 ou 1-800-361-7288
Télécopieur : (514) 842-3138
Courriel : info@chad.qc.ca
Internet : www.chad.qc.ca